

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 1 de 23
		Vigente desde: 27/08/2019	

Informe Definitivo Auditoría Interna

**Sistema de Gestión de Calidad - SGC
Proceso Direccionamiento Estratégico
Vigencia julio 2022 - junio 2023**

Bogotá, D.C., 08/09/2023

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 2 de 23
		Vigente desde: 27/08/2019	

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. Objetivo de la Auditoría:	3
2. Alcance de la Auditoría:	3
3. Criterio(s) de la Auditoría:	3
4. Resultados de la Auditoría:	3
5. Fortalezas y Recomendaciones:	21
6. Conclusiones:	22
Anexo 1. Cuadro Consolidado de Hallazgos y/o No Conformidades	22

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 3 de 23
		Vigente desde: 27/08/2019	

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en cumplimiento al Programa Anual de Auditorías vigencia 2023, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno, adelantó auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad - SGC proceso Direccionamiento Estratégico, como resultado se elabora el presente informe registrando las fortalezas, recomendaciones y conclusiones, entre otros aspectos.

1. Objetivo de la Auditoría:

Verificar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015 para el proceso de Direccionamiento Estratégico.

2. Alcance de la Auditoría:

Determinar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC para el proceso de Direccionamiento Estratégico de la Personería de Bogotá D.C, bajo la norma NTC ISO 9001:2015 para el periodo comprendido entre el segundo semestre del 2022 y el primer semestre del 2023.

3. Criterio(s) de la Auditoría:

- Capítulos y numerales de la Norma NTC ISO 9001:2015
- Requisitos de la organización, legales, cliente y las partes interesadas
- Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

4. Resultados de la Auditoría:

La presente auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad – SGC 2023, se efectuó de manera presencial, a través de la aplicación de lista de verificación al proceso de Direccionamiento Estratégico objeto de la muestra, donde se solicitó información y soportes de la gestión del proceso mediante entrevistas a los profesionales asignados, con la participación del auditado y el cargue de las evidencias en carpeta OneDrive.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en desarrollo del Plan de Auditoría al Sistema de Gestión de la Calidad de la presente auditoría interna, conforme a la verificación de los numerales de la norma NTC ISO 9001:2015 previamente establecidos, como se muestra en la tabla No. 1 y abordados desde las siguientes perspectivas así:

- La Alta Dirección
- Planificación Institucional
- Requerimientos transversales para todos los procesos

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 4 de 23
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

Tabla No. 1 Numerales de verificación norma NTC 9001:2015

CAPITULOS Norma ISO 9001:2015	ALTA DIRECCIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO (Planificación Institucional)	REQUERIMIENTOS TRANSVERSALES PARA TODOS
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativa de las partes interesadas 4.3 Determinación del alcance del SGC 4.4 SGC y sus procesos	
5. LIDERAZGO	5.1 Liderazgo y compromiso 5.2 Política 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización		
6. PLANIFICACIÓN		6.2 Objetivos de la calidad y planificación 6.3 Planificación de los cambios	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
7. APOYO			7.1.6 Conocimiento de la organización 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada 7.5.3 Control de la información documentada
8. OPERACIÓN			8.1 Planificación y Control Operacional
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	9.3 Revisión por la Dirección		9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
10. MEJORA			10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua

Fuente: Construcción propia Oficina de Control Interno

LA ALTA DIRECCIÓN

La ISO 9000¹ define a la alta dirección como aquella “*persona o grupo de personas que dirige y controla la Organización al más alto nivel*”. Siguiendo esta definición, será la alta dirección la que marque el rumbo que ha de seguir la entidad, llevándola hacia una meta determinada.

La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad al asegurarse que los objetivos y la política de calidad se establecen y son compatibles con la dirección estratégica y además, con el contexto de la organización². En la Personería de Bogotá D.C., el proceso de Direccionamiento Estratégico es la base para la articulación de los objetivos institucionales con las metas y facilita la definición del plan de acción de la Entidad. La Alta Dirección a través del Comité Institucional de Gestión y

¹ <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2022/05/el-liderazgo-de-la-alta-direccion-en-la-iso->

² <https://www.google.com/search?q=alta+direccion+dafp&aq=chrome.0.69i59j69i57j0i67i650l3j0i67i131i433i650j46i199i433i465i512j69i60.4640j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 5 de 23
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

Desempeño - CIGD en cabeza del señor Personero de Bogotá, D. C. aprobó con Resolución No. 131 de fecha 11 de febrero del 2021 la Plataforma Estratégica 2021-2024.

CAPÍTULO 5 - LIDERAZGO

➤ Numeral 5.1 Liderazgo y Compromiso

La entidad con resolución 250³ del 29 de junio de 2023, en su Capítulo II “*Directivo representante de la Alta Dirección*”, en su artículo 20 “*Representante de la Alta Dirección...*” Designan al Director (a) de Planeación como el representante de la Alta Dirección.

El Director de Planeación rinde cuentas sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC a través de informes trimestrales por procesos y semestralmente el avance del Plan de Acción del SGC sobre el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos y de la calidad. Esto se realiza con la publicación en página web, divulgación por correo electrónico y presentación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

La Alta Dirección promueve el uso del enfoque basado en procesos con la definición y el establecimiento del mapa de procesos del SGC y de las caracterizaciones para cada uno de los 16 procesos. De igual modo, sucede con el pensamiento basado en riesgos con el establecimiento de lineamientos para la administración de riesgos a través de la Política de Riesgos, la Guía para la Administración de Riesgos (código 01-GU-04, versión 6) y la Guía para Abordar Oportunidades (01-GU-06 versión 2).

Con respecto a la disponibilidad de recursos necesarios, se asignaron recursos financieros para adelantar la auditoría de renovación de la certificación y la de seguimiento anual; así mismo para la contratación de las capacitaciones relacionadas con los sistemas de gestión, que permiten fortalecer las competencias de los servidores públicos.

Finalmente, la Alta Dirección en lo referente al enfoque del cliente determinó la revisión periódica de la Matriz de requisitos legales, conformada por los 16 procesos institucionales bajo el liderazgo del proceso Gestión Jurídica. A través del proceso Servicio al Usuario se realizó la medición de la percepción de la satisfacción de los usuarios en nuestros servicios misionales, emitiendo una valoración semestral sobre el grado de satisfacción.

➤ Numeral 5.2 Política

La Política de Calidad fue actualizada el 24 de marzo de 2021 con el propósito de alinearla con la plataforma estratégica establecida para el periodo 2021-2024. En este sentido también

³ Por la cual se actualiza e implementan las disposiciones internas relacionadas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la Personería de Bogotá, D.C.” y se deroga la Resolución 406 de 2020

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 6 de 23
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

se realiza el despliegue de la Política de la Calidad alineada con las directrices del SGC y los objetivos estratégicos que se consolidan en las metas estratégicas (Plan Estratégico Institucional - PEI) y se operan a través de las metas operativas (Plan Operativo Anual - POA) cuya medición y seguimiento se consolida en las hojas de vida de los indicadores por cada uno de los 16 procesos institucionales.

La Política de Calidad una vez aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño fue publicada de manera permanente en la página web de la Entidad estando disponible para todas las partes interesadas en el siguiente enlace:

<https://www.personeriabogota.gov.co/politicas/download/461-politicas-sgc/14657-politica-de-calidad-marzo-2021>

Así mismo, en las jornadas de inducción se presenta su contenido y despliegue, como también en el Plan de Acción del Sistema de Gestión de la Calidad para la vigencia 2022 se incluyó en la actividad 14. Realizar sensibilización a funcionarios y contratistas de la Entidad que incluye en los temas la Política de la Calidad, la cual fue desarrollada por todos los procesos.

En la presente vigencia también se incluyó en el Plan de Acción del Sistema de Gestión de la Calidad 2023 la actividad 19. Realizar sensibilización a funcionarios y contratistas de la Entidad que incluye en los temas la Política de la Calidad, la cual ha venido desarrollándose por todos los procesos.

➤ Numeral 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

A través de la Resolución 008⁴ de 2019, que fue modificada por la Resolución 358⁵ de 2019 y compiladas con la Resolución 406⁶ de 2020, y finalmente en el presente año con la Resolución 250⁷ de 2023 que deroga la anterior, en la cual se establece la conformación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en la Personería de Bogotá, D.C., donde se articula y adopta entre otros el Sistema de Gestión de la Calidad (artículos 4 y 5), en el Título II se establecen las Instancias y niveles de responsabilidad y autoridad para la implementación del modelo (artículos 8 al 24). Dichas resoluciones internas han sido publicadas en la página web de la Entidad en el siguiente enlace:

⁴ Por la cual se adopta el Modelo de Planeación y Gestión MIPG en la Personería de Bogotá, D.C., se establece los niveles de responsabilidad y autoridad para su implementación.

⁵ Por la cual se modifican los artículos 4, 21 y 23 de la Resolución 008 de 3 de enero de 2019 y se dictan otras disposiciones.

⁶ Por la cual se actualiza, deroga y compilan las disposiciones internas relacionadas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la Personería de Bogotá, D.C.

⁷ Por la cual se actualiza e implementan las disposiciones internas relacionadas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la Personería de Bogotá, D.C." y se deroga la Resolución 406 de 2020

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 7 de 23
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

<https://www.personeriabogota.gov.co/resoluciones/category/50-resoluciones-internas>

En este mismo sentido, los manuales, procedimientos, guías, protocolos e instructivos también establecen responsables frente actividades específicas del sistema y estos están dispuestos en el aplicativo Isolucion y son comunicados por cada proceso que los origine una vez se surte el proceso de aprobación respectivo. Igualmente el Manual de Funciones de la Entidad (código 08-MN-01 versión 11) entrega las funciones para cada cargo.

CAPÍTULO 9 - EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

➤ Numeral 9.3 Revisión por la Dirección

La Alta Dirección revisa el SGC a través de las sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la cual es planificada anualmente en el Plan de Acción del Sistema de Gestión de la Calidad asegurando su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la planeación estratégica. Para el periodo auditado la Revisión por la Dirección al SGC se llevó a cabo el 9 de noviembre de 2022 mediante la presentación de la gestión realizada por los diferentes actores del SGC de la vigencia en curso.

De otro lado, en la misma presentación sobre las entradas se abordaron el estado de las acciones de las Revisiones por la Dirección previas, cambios en las cuestiones internas o externas pertinentes al SGC frente a la planificación de los cambios y actualización del Contexto de la Organización. Igualmente, la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, en especial sobre la satisfacción del Usuario y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes y el grado en que se han logrado los objetivos estratégicos y de la calidad.

Además, el desempeño de los procesos y la conformidad de los servicios, los resultados del seguimiento y la medición, el informe de las No conformidades y acciones correctivas, los resultados de las auditorías y el desempeño de los proveedores externos. Finalmente, la adecuación de los recursos, la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades de Mejora.

En cuanto a las salidas de la revisión por la dirección al SGC, las decisiones quedaron plasmadas en acta de reunión del 9 de noviembre de 2022, de la siguiente forma:

a) Oportunidades de Mejora:

1. Teniendo en cuenta el desempeño de los procesos evidenciado en el resultado de los indicadores y la tendencia de estos, como acción de mejora se hace necesario generar una actualización de las metas acorde a la realidad institucional la que se debe proyectar

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 8 de 23
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

para la vigencia 2023 a 2024, que den cuenta del desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Responsable(s): Todos los procesos que les sea aplicable.

2. Se plantea la mejora del proceso Gestión Documental donde se incluya la TRD, TVD, limpieza, archivo y seguimiento, evolucionar del expediente físico hacia el Expediente Digital para facilitar la disposición, conservación y consulta de la información institucional que así lo amerite. Responsable(s): Procesos Gestión Administrativa, Gestión Documental y las dependencias: Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos, Dirección Administrativa y Financiera.
3. La mejora del proceso Servicio al Usuario en todo lo que tiene que ver con las PQRS, sumado a las acciones que ya se están adelantando. Inclusión de una persona experta que de lineamientos institucionales sobre servicio al usuario. Responsable(s): Procesos Servicio al usuario y la dependencia: Secretaría General.
4. Fortalecer la metodología para administración del riesgo con el propósito de identificar el apetito y capacidad del riesgo, enfocado a determinar el nivel del riesgo que la Entidad puede aceptar en relación con sus objetivos, el marco legal y las disposiciones de la alta dirección. Responsable(s): Procesos Direccionamiento Estratégico y la dependencia: Dirección de Planeación.

b) Necesidad de Cambios al Sistema de Gestión de la Calidad. No se identificaron en la reunión, pero se seguirá analizando.

c) Necesidades de Recursos:

Disponer y garantizar los recursos necesarios para la Sostenibilidad y Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad, en especial para los requeridos para la gestión de las Oportunidades de Mejora identificadas en esta Revisión por la Dirección.

1. Se requieren recursos financieros para actividades de actualización y formación:

- Actividad de apropiación y toma de conciencia frente al SGC en toda la Entidad.
- Diplomado en HSEQ (Health, Safety, Environment and Quality) para referentes, Dirección de Planeación y Oficina de Control Interno.
- Seminario de formación en SGC para funcionarios (Referentes por dependencia) debe ser certificable.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 9 de 23
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

2. Se requieren recursos financieros para el soporte y mantenimiento del aplicativo Isolucion donde se realiza la gestión de documentos controlados en la Entidad.
3. Se requieren recursos para garantizar la contratación oportuna del servicio de Auditoría de Seguimiento 2023-2024 para el Sistema de Gestión de la Calidad.

Responsable(s): Despacho del Señor Personero de Bogotá, D. C., Secretaría General, Dirección Administrativa y Financiera, Subdirección de Gestión Financiera, Subdirección de Gestión Contractual.

PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

CAPÍTULO 4 – CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

➤ Numeral 4.1 Compresión de la Organización y de su Contexto

La Personería de Bogotá D.C., con acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 15 de junio de 2023, presentó y aprobó el nuevo CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN – PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C. – 2023, publicado en el portal WEB con el siguiente link:

<https://www.personeriabogota.gov.co/informes/category/492-contexto-de-la-entidad>

En este sentido, el presente documento permite establecer el “*Diagnóstico Institucional*” con la comprensión de la entidad y de su contexto, determinando las cuestiones externas e internas y el análisis de factores internos y externos a través de la aplicación de herramientas para análisis como la Matriz DOFA y PESTEL, de cara a su visión, misión y objetivos estratégicos y de la calidad; toda vez que estos factores afectan su capacidad para el logro de los resultados previstos de su Sistema de Gestión de Calidad SGC.

De otro modo, la revisión y seguimiento del contexto de la organización se realiza de forma periódica y planificada a través del Plan de Acción del Sistema de Gestión de la Calidad de cada vigencia en el documento “*Contexto de la Organización*”, como resultado de esta revisión se realiza la actualización a que haya lugar en dicho documento el cual es gestionado por el Director(a) de Planeación y puesto en conocimiento al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su revisión y aprobación.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 10 de 23
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

➤ Numeral 4.2 Compresión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

La Personería de Bogotá, D.C., cuenta con el documento GUÍA PARTES INTERESADAS (código: 01-GU-07, versión 1) cuyo objeto es *“Identificar las necesidades, intereses, características, expectativas y/o preferencias de las Partes Interesadas en la Gestión de la Personería de Bogotá, D. C. con el fin de hacer más efectiva la comunicación, promover la participación y la transparencia.”*

Las partes interesadas del Sistema de Gestión de la Calidad son las establecidas como pertinentes por cada proceso institucional y corresponde a aquellas que generan una afectación o interacción con los procesos o por autoridad.

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes de los procesos misionales están enmarcados en las caracterizaciones, mapa de procesos, los requisitos legales y por la competencia que la ley y normatividad le entrega a la Entidad.

La revisión y seguimiento de la información sobre las partes interesadas se realiza de forma periódica y planificada a través del Plan de Acción del Sistema de Gestión de Calidad de cada vigencia en el documento *“Contexto de la Organización”*, como resultado de esta revisión se realiza la actualización a que haya lugar en dicho documento el cual es gestionado por el Director(a) de Planeación y puesto en conocimiento al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su revisión y aprobación.

➤ Numeral 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Teniendo en cuenta los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, así como la legislación en la cual se enmarca la operación de la Entidad, se determina el alcance estableciendo la no aplicabilidad. En este sentido y teniendo en cuenta las competencias otorgadas por la ley en relación con la misionalidad de la Entidad se incluyen los servicios que se brindan a nuestros usuarios.

De tal forma que la Personería de Bogotá, D.C., incluye en los servicios toda su misionalidad, así como el cumplimiento de requisitos aplicables de la NTC-ISO 9001:2015 en todos los procesos institucionales y establece la justificación de la no aplicabilidad a los numerales 7.1.5.2, 8.3 y 8.4.1 respectivamente:

- **Numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones:** este numeral no le aplica a la Entidad porque en la prestación de sus servicios no se utilizan equipos de medición en la operación de los procesos misionales y tampoco le es aplicable a ninguno de los demás procesos institucionales.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 11 de 23
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

- **Numeral 8.3 Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios:** este numeral no le aplica en razón a que los servicios de Promoción y Defensa de Derechos, Prevención y Control a la Función Pública de las entidades del Distrito Capital y la Vigilancia de la conducta de los servidores públicos se aplican bajo los lineamientos de la normatividad legal vigente, en este sentido la Entidad no formula políticas públicas, su competencia está en la vigilancia al cumplimiento de políticas públicas por parte de las entidades del Distrito (Rama ejecutiva).

En este sentido la Entidad no requiere ni tiene la competencia para diseñar y desarrollar ningún instrumento legal relacionado con la prestación de los servicios misionales (procesos misionales).

- **Numeral 8.4.1 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente – Generalidades - literal b:** el literal b de este numeral no le es aplicable porque los servicios misionales de la Entidad son prestados directamente y no son tercerizados.

➤ **Numeral 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos**

La Personería de Bogotá, D.C., con la Resolución No. 250 del 29 de junio de 2023 “*Por la cual se actualiza e implementan las disposiciones internas relacionadas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la Personería de Bogotá, D.C.*” establece, implementa y mantiene el enfoque por procesos en la determinación de los 16 procesos institucionales y sus responsables.

El concepto de mapa de procesos hace referencia a un diagrama de valor, se trata de un inventario gráfico de los procesos de una organización que debe seguir una metodología sencilla que parte de la misión y la visión de la Personería de Bogotá, D.C., de los usuarios y de las necesidades y expectativas de estos. Su interacción se puede observar gráficamente en el mapa de procesos o en forma detallada en las caracterizaciones de cada uno de estos y en su operación se establece el ciclo PHVA que permite además la mejora continua.

La información documentada de las caracterizaciones se puede evidenciar en el aplicativo Isolucion y el mapa de procesos a través de los siguientes enlaces:

<https://isolucion.personeriabogota.gov.co/Isolucion/PaginaLogin.aspx>
<https://www.personeriabogota.gov.co/mapa-de-procesos>

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 12 de 23
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

Del mismo modo, la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad en relación con los documentos controlados se mantiene y conserva a través del aplicativo Isolucion y en la página web.

En cuanto al control de versiones de los documentos controlados, esta se realiza con el Listado maestro de documentos bajo la custodia de la Dirección de Planeación. Todo esto en el marco de la GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS CONTROLADOS (código: 01-GU-01, versión 16) cuyo objeto es: *“Establecer los lineamientos para la elaboración y actualización de la documentación controlada de la Personería de Bogotá, D.C.”*

CAPÍTULO 6 – PLANIFICACIÓN

➤ Numeral 6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación

La Personería de Bogotá, D.C., en su Resolución 131 de 11 de febrero de 2021 *“Por la cual se adopta la Plataforma Estratégica de la Personería de Bogotá, D.C. para el período comprendido entre 2021 – 2024”*, en su artículo 2. Objetivos de la Calidad, establece:

“Los Objetivos Estratégicos definidos en la Plataforma Estratégica de la Personería de Bogotá, D.C., son considerados como los Objetivos de la Calidad en la Entidad”.

Así mismo, al planificar el logro de los objetivos, la entidad cuenta con un instrumento como es el documento PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI - 2021-2024 (código: 01-PL-02, versión 5); del establecimiento de la Plataforma Estratégica 2021-2024, la cual fue aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Este documento es el resultado de una construcción colaborativa y presenta los aspectos requeridos para la consolidación del Plan Estratégico Institucional 2021- 2024, atendiendo los requerimientos dispuestos en la NTC ISO 9001:2015 como el derrotero que define el quehacer institucional en el cumplimiento de la misionalidad de la Personería de Bogotá, D.C.

Lo anterior, se encuentra documentado a través del PEI 2021-2024 y son coherentes con la Política de la Calidad por cuanto se encuentran articulados en su despliegue, son medibles, son objeto de seguimiento y por lo tanto son conformes sus productos y servicios con el aumento de la satisfacción de las partes interesadas.

Para evidenciar su documentación puede ingresar a los siguientes enlaces:

<https://www.personeriabogota.gov.co/la-entidad/vision>

<https://www.personeriabogota.gov.co/planeacion/plan-estrategico-institucional-pei-planes/category/734-plan-estrategico-institucional-2021-2024>

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 13 de 23
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

<https://www.personeriabogota.gov.co/informes/category/98-peí-plan-estrategico-institucional>

➤ Numeral 6.3 Planificación de los Cambios

La Personería de Bogotá, D.C., cuenta con la GUÍA PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS CAMBIOS (código 01-GU-05, versión 2) que tiene como objetivo *“Establecer los lineamientos para determinar la necesidad de planificar y gestionar cambios en los sistemas de gestión en la Personería de Bogotá, D. C. con el fin de adaptarse adecuadamente y asegurar que cualquier cambio propuesto o necesario se planifica, incorpora e implementa de una manera controlada.”*

Dicha metodología aplica a todos los procesos y sistemas de gestión de la Personería de Bogotá, D. C. y su alcance se inicia con la identificación de los cambios a implementar, evitando consecuencias e impactos negativos y finaliza con la verificación de la eficacia de las actividades planeadas.

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, los siguientes roles son los responsables de la identificación y ejecución de actividades antes, durante y después de la planificación de los cambios para permitir la continuidad e integridad de los procesos y/o sistemas de gestión.

Responsables de Procesos y Sistemas de Gestión de la Calidad, Referentes de Gestión y Director(a) de Planeación.

La Planificación de los cambios se registra en el formato Planificación y Gestión de los Cambios (código 01-FR-27, versión 5) y se publica en el siguiente enlace:

<https://www.personeriabogota.gov.co/informes/category/736-planificacion-de-los-cambios>

REQUERIMIENTOS ISO 9001:2015 - TRANSVERSALES PARA TODOS LOS PROCESOS

CAPÍTULO 6 – PLANIFICACIÓN

➤ Numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La Personería de Bogotá, D.C., cuenta con la GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO (código: 01-GU-04, versión 6) que tiene como objetivo el *“Establecer las directrices generales para la administración de los riesgos estratégicos, de gestión, de seguridad de la información, de corrupción y demás riesgos identificados en la Personería de Bogotá, D.C., que puedan afectar el logro de la misión, visión y los objetivos de la Entidad, de acuerdo con la Política de Administración del Riesgo vigente”*.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 14 de 23
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

En la misma línea, la entidad cuenta con la GUÍA PARA ABORDAR OPORTUNIDADES (código: 01-GU-06, versión 2) que tiene como objetivo el *“Establecer la metodología para abordar oportunidades en la personería de Bogotá, D.C de acuerdo a los establecido en la norma NTC ISO 9001:2015”*

Adicionalmente, la entidad determino su POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO la cual fue aprobada el 11 de mayo del 2021 y publicada el 19 de julio de 2021 en el siguiente enlace:

<https://www.personeriabogota.gov.co/politicas/download/461-politicas-sgc/15876-politica-de-gestion-del-riesgo>

Al planificar el SGC teniendo en cuenta estos instrumentos, la Personería de Bogotá D.C., considerando el análisis del contexto estratégico y las necesidades y expectativas de partes interesadas en cada uno de sus procesos, determinó los riesgos y oportunidades necesarios para la identificación y evaluación de los mismos, con el propósito de establecer controles y acciones de tratamiento que contribuyan al cumplimiento de las metas planeadas, es así como en la actualidad están siendo controlados 79 riesgos de diferentes tipologías (estratégicos, gestión, seguridad de la información y corrupción) en la Entidad.

En la obligación de integrar e implementar las acciones de control en los procesos del SGC y evaluar la eficacia de las acciones, la Dirección de Planeación remite a la Oficina de Control Interno con memorando 2023-IE-0034316 del 16 de marzo de 2023, dicho memorando informa que, una vez realizada la revisión de las recomendaciones de los informes de seguimiento cuatrimestrales del mapa de riesgos institucional realizado por la Oficina de Control Interno, se realizaron mesas de trabajo con cada uno de los procesos, en las que se verificaron las observaciones, los análisis y resultados detallados.

Por otro lado, a partir del contexto estratégico y de cada uno los líderes de los procesos, se identifican las posibles oportunidades que representen una desviación positiva en beneficio de los procesos, así mismo a partir de las diferentes sensibilizaciones, se ha realizado la invitación extensiva a los procesos a determinar aquellos grandes cambios que impacten las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Finalmente, durante el transcurso de la presente vigencia se han realizados dos seguimientos cuatrimestrales a las oportunidades identificadas en la entidad, de conformidad con la Guía para abordar oportunidades 01-GU-06 y el formato 01-FR-29 Matriz de oportunidades.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 15 de 23
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

CAPÍTULO 7 - APOYO

➤ Numeral 7.1.6 Conocimientos de la Organización

La Entidad determina los conocimientos específicos que se adquieren con la experiencia necesaria para la operación de los procesos a través del Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de los Empleos de la Planta de Personal de la Personería de Bogotá, D.C., donde se establecen las funciones y competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de la Entidad, así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de estos.

Desde el proceso Direccionamiento Estratégico y desde la Dirección de Planeación en la determinación de los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, en su rol como responsable del Sistema de Gestión de la Calidad en la Entidad, ha identificado la necesidad de capacitación y/o divulgación de contenidos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales se han planificado a través del Plan de Acción del Sistema de Gestión de la Calidad para el año 2023, por lo cual se han asignado recursos necesarios para realizar la contratación de cursos, seminarios, talleres y/o actividades para el fortalecimiento y sostenibilidad del Sistema de Gestión de la Calidad y del Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad, de la siguiente manera:

- Desarrollar actividades lúdicas para la Apropiación y Toma de Conciencia de los Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental con base en los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.
- Desarrollar seis (6) Seminarios en Fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad y Gestión Ambiental con base en los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.
- Realizar Curso de Auditor Interno HSEQ basado en las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC ISO 45001:2018; NTC ISO 19011:2015.
- Realizar dos (2) talleres teórico práctico sobre Pensamiento Basado en Riesgo, bajo los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.
- Realizar un (1) taller teórico práctico sobre Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, bajo los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 16 de 23
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

- Realizar cuatro (4) talleres teórico práctico sobre el Enfoque al Cliente en la Gestión de una Organización, bajo los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.
- Realizar un (1) taller teórico práctico sobre Control de Salidas No Conformes, bajo los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.

Lo anterior, a través del proceso de contratación de selección abreviada PB-SAMC-001-2023 con el proveedor SGS COLOMBIA S.A.S soportados con un análisis del sector con el fin de determinar los recursos necesarios para llevar estas capacitaciones y demostrar la factibilidad de proceder a la contratación dado el estudio económico y del mercado.

De otra parte, el proceso Direccionamiento Estratégico ha participado en las jornadas de inducción lideradas por el proceso de Gestión del Talento Humano, donde se brinda información sobre el Sistema de Gestión de la Calidad a los funcionarios que ingresan a la Entidad.

➤ Numeral 7.3 Toma de Conciencia

La entidad mediante la formulación del Plan de Acción del SGC asegura que las personas que realizan trabajos tomen conciencia de la política y los objetivos de la calidad entre otros, con las siguientes acciones:

1. Se planificó la actividad N°19 Realizar sensibilización a funcionarios y contratistas de la Entidad sobre: Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad, Contribución a la eficacia del SGC, implicaciones del incumplimiento de requisitos; esta actividad se desarrolla al interior de cada proceso liderada por el responsable de proceso y referentes de gestión.
2. Se planificó la actividad N°20 Desarrollar actividad lúdica para la apropiación y toma de conciencia del Sistema de Gestión de la Calidad, dirigida a todos los procesos de la Entidad bajo el liderazgo del proceso Direccionamiento Estratégico con la Dirección de Planeación, esta actividad se ha venido desarrollando desde el mes de junio con la ejecución del contrato PB-SAMC-001-2023, pasando por las diferentes sedes de la Personería de Bogotá, D.C.

En este sentido, se vienen desarrollando diferentes acciones encaminadas a toma de conciencia y competencia de los funcionarios en la eficacia el SGC, también incluidas en el Plan de Acción del SGC, Actividades 12 a la 16, de las cuales para el periodo de la auditoría se ha avanzado con corte a junio de 2023, en las actividades 12 y 13, las demás se tienen planificadas entre los meses de julio a septiembre de 2023.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 17 de 23
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

➤ Numeral 7.4 Comunicación

El proceso de Direccionamiento Estratégico determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad a través de los siguientes documentos del proceso de Comunicación Estratégica:

- **Manual de Identidad Visual (04-MN-01):** Es el documento guía para el uso adecuado de la identidad. En él se definen los lineamientos a seguir para el uso de la imagen institucional en los productos que se generan.
- **Guía de Comunicaciones (04-GU-01):** Establece las directrices generales para el manejo de las comunicaciones internas y externas de la Personería de Bogotá en el marco de sus funciones, responsabilidades y normas vigentes.
- **Matriz de Comunicaciones (04-FR-01):** Es la herramienta gerencial en la que se consolida la estrategia de comunicación de los procesos y sistemas de la Personería de Bogotá, D.C. a través de MIPG.

➤ Numeral 7.5 Información Documentada

A través de los 16 procesos institucionales se determina la información documentada necesaria para la operación de cada proceso, en ese sentido se cuenta con documentos controlados, los cuales se encuentran disponibles en el aplicativo Isolucion bajo la custodia de la Dirección de Planeación.

Adicionalmente, se encuentra información documentada requerida por la NTC-ISO 9001:2015 en el sitio del Sistema de Gestión de la Calidad, información de seguimientos al desempeño de procesos (POA) y grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos y de la calidad (PEI), cumplimiento con la Política de la Calidad, en la página web de la Entidad y sobre el reporte de avance de los indicadores de gestión en el Sitio de SharePoint, con permisos independientes a cada proceso.

El proceso Direccionamiento Estratégico conserva su información documentada en las publicaciones antes mencionadas y adicionalmente en el archivo físico acorde con los lineamientos del proceso Gestión Documental (TRD), en archivos digitales y electrónicos ubicados en el servidor en la siguiente ruta: \\172.28.4.36\Planeacion, en OneDrive del correo de la dependencia y en sitios de SharePoint vinculados a correos institucionales de la Dirección de Planeación, entre los que tenemos:

<https://personeriabogota.sharepoint.com/sites/2023-PlandeAccindelSGC>
<https://personeriabogota.sharepoint.com/sites/2023-PlandeMejoramiento>

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 18 de 23
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

<https://personeriabogota.sharepoint.com/sites/2023-IndicadoresdeGestin-PersoneradeBogot/SeguimientoOportunidadesyPlanificaci3ndecambios2023>

Con el cumplimiento del Procedimiento para la Creación, Actualización, Eliminación y Control de Documentos (código: 01-PT-02, versión 10) y la Guía para la Elaboración de Documentos Controlados (código: 01-GU-01, versión 16) se asegura el cumplimiento de los requisitos del numeral.

En este sentido el aplicativo ISOLUCION tiene incluidos los pasos de revisión y aprobación por parte del responsable del proceso, así como la aprobación metodológica por parte del (de la) Director(a) de Planeación de manera previa para su publicación y liberación hacia los(as) responsables y referentes del proceso productor para su divulgación.

Para el control de la información, el proceso Direccionamiento Estratégico tiene establecido el Instructivo para la Actualización del Listado Maestro de Documentos (código: 01-IN-02, versión 1) y el Listado Maestro de Documentos (código: 01-FR-09, versión 5) en el cual se registra y controla la información del SGC, bajo la custodia exclusiva de la Dirección de Planeación que se encuentra ubicado en el servidor en la siguiente ruta:

<\\172.28.4.36\\Planeacion\\1-DOCUMENTOS CONTROLADOS\\LISTADO MAESTRO DOCUMENTOS>

CAPÍTULO 8 OPERACIÓN

➤ Numeral 8.1 Planificación y Control Operacional

La entidad al planificar, implementar y controlar los procesos necesarios en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y a través de la metodología de administración de riesgos de la entidad, se han logrado identificar, valorar y establecer controles de 79 riesgos de diferentes tipologías, así las cosas, el proceso de Direccionamiento Estratégico cuenta con tres (3) riesgos, dos (2) de seguridad de la Información y uno (1) de gestión, que han sido controlados para evitar su materialización.

Por otro lado, a partir del contexto estratégico y el rol de cada uno de los líderes de los procesos, se identifican las posibles oportunidades que representen una desviación positiva en beneficio de los procesos, así mismo a partir de las diferentes sensibilizaciones, se ha realizado la invitación extensiva a los procesos a determinar aquellos grandes cambios que impacten las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 19 de 23
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

CAPÍTULO 9 - EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

➤ **Numeral 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación**

El seguimiento, la medición, análisis y evaluación se realiza a través de los indicadores de gestión definidos por cada proceso, los cuales son reportados frente a la programación; de donde se evalúa el desempeño y la eficacia del SGC y se alimenta el cumplimiento de las metas estratégicas y éstas a su vez, de los objetivos y la política de calidad, en razón a su articulación y alineamiento.

En este sentido, y toda vez que la articulación que la Entidad tiene de la Plataforma Estratégica a través del PEI con los objetivos y la Política de la calidad, se realiza medición semestral al grado de cumplimiento de estos.

Los resultados de desempeño de los procesos se presentan al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de manera trimestral y para el caso del grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos y de la calidad se realiza de manera semestral.

Desde el proceso Direccionamiento Estratégico y por competencia de la Dirección de Planeación el análisis y evaluación, se realiza el seguimiento frente a la programación, se verifica el porcentaje de avance con la magnitud y el porcentaje de cumplimiento a cada corte trimestral o semestral, como se explicó en el numeral anterior en relación con el POA – Indicadores de gestión (desempeño de procesos), PEI – Política de la Calidad (Grado de cumplimiento de objetivos y Política de la calidad) y Plan de Acción del SGC.

Desde el proceso Servicio al Usuario se realiza de manera semestral el análisis y evaluación sobre la percepción de satisfacción de los usuarios y de manera anual la percepción de otras partes interesadas, además el seguimiento a las quejas presentadas en contra de la Entidad.

CAPÍTULO 10 - MEJORA

➤ **Numeral 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva**

La entidad determina y selecciona las oportunidades de mejora frente al cumplimiento de los requisitos del cliente y el aumento de la satisfacción, el proceso Direccionamiento Estratégico con la presentación de resultados del análisis y la evaluación del SGC ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, de donde se generan las decisiones que se registran en las salidas de la Revisión por la Dirección, de las cuales las oportunidades de mejora son llevadas al Plan de Acción del SGC y/o Matriz de Oportunidades y la planificación de cambios que llegará a identificarse se registra en el formato Planificación y Gestión de los Cambios

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 20 de 23
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

(código: 01-FR-27, versión 5) y se realiza seguimiento, cumpliendo los lineamientos de la Guía Planificación y Gestión de los Cambios (código: 01-GU-05, versión 2).

Desde el proceso Servicio al Usuario se entregan los lineamientos para la medición de la percepción de la satisfacción del cliente, percepción de las demás partes interesadas pertinentes, así como se da atención a las QRSD, a través de los procedimientos Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (código: 14-PT-04, versión 6) y Medición de la Percepción de la Satisfacción de Usuarios(as) y Partes Interesadas (código: 14-PT-06, versión 3).

Como producto de auditorías internas o externas, se pueden derivar recomendaciones que con el análisis de la aplicabilidad por parte de los procesos estas son llevadas al Plan de Mejoramiento Institucional por procesos, para ello se cuenta con los formatos Plan de Mejoramiento (código: 01-FR-25, versión 4) y Acciones de mejora (código: 01-FR-26, versión 2).

La Entidad a través del proceso Evaluación y Seguimiento toma acciones para controlar y corregir cuando ocurre una No Conformidad producto del resultado de las auditorías Internas de donde pueden generarse, las cuales de acuerdo con el Procedimiento Auditoría Interna (16-PT-01) se determina que debe dársele tratamiento documentándolas en los formatos Plan de Mejoramiento (código: 01-FR-25, versión 4) y Acciones de mejora (código: 01-FR-26, versión 2) en este último se realiza el análisis de las causas que originan la no conformidad y se plantean las actividades a realizar para prevenir que no vuelva a ocurrir.

En estos casos el proceso Evaluación y Seguimiento realiza seguimiento a los Planes de Mejoramiento con el propósito de evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

La publicación del monitoreo trimestral realizado desde el proceso Direccionamiento Estratégico y de la evaluación a la efectividad realizada desde el proceso Evaluación y Seguimiento se pueden consultar en el siguiente enlace:

<https://www.personeriabogota.gov.co/informes/category/110-plan-de-mejoramiento-institucional>

Cuando la no conformidad se llegará a derivar por quejas, el proceso Servicio al Usuario a través del procedimiento Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (14-PT-04), determina el manejo que se dará, como resultado de esto, este proceso emite informes semestrales y como complemento el proceso Evaluación y Seguimiento realiza seguimiento a las quejas y se emite también un informe, estos son divulgados en la página web de la Entidad en el siguiente enlace:

<https://www.personeriabogota.gov.co/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/informes-grsd/category/100-informes-grsd>

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 21 de 23
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

➤ Numeral 10.3 Mejora Continua

La entidad mejora continuamente desde la conveniencia, adecuación y eficacia de SGC mediante el ejercicio por parte del proceso de Direccionamiento Estratégico y tomando como insumo las salidas de la revisión por la Dirección, los resultados del análisis y evaluación, autoevaluación del proceso y la aplicación de la matriz de Oportunidades, Planificación de Cambios, Monitoreo y Evaluación de los Riesgos, estos últimos pueden ser consultados en la página web de la Entidad o sitio del SGC.

4.1. Hallazgos y/o No Conformidad

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC en la Personería de Bogotá, D.C. basados en el muestreo realizado. Durante el proceso de auditoría interna no se presentaron No Conformidades.

5. Fortalezas y Recomendaciones:

5.1. Fortalezas

- Disponibilidad y excelente actitud del personal auditado para atender la Auditoria Interna de Calidad, exponiendo con claridad las acciones que adelantan, así como la presentación de los documentos y registros en forma adecuada y diligente.
- Liderazgo y compromiso frente al Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad por parte de la Alta Dirección y en especial el responsable del proceso de Direccionamiento Estratégico y su equipo de trabajo.
- Compromiso y responsabilidad frente a los temas del Proceso Direccionamiento Estratégico en el marco del desarrollo de la Planeación Institucional.
- Información documentada del SGC debidamente administrada, controlada y conservada en el aplicativo ISOLUCION, evidenciando la conformidad del requisito de la norma, para generar información oportuna y confiable que garantice la operación y permita una correcta toma de decisiones.

5.2. Recomendaciones

- Insistir en los análisis, revisión y resultados de las recomendaciones de los informes de seguimiento cuatrimestrales del mapa de riesgos institucional realizado por la Oficina de Control Interno, para continuar con las mesas de trabajo que garanticen que los procesos

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 22 de 23
		Vigente desde: 27/08/2019	

5. Fortalezas y Recomendaciones:

institucionales formulen indicadores para cada una de las acciones de tratamiento después de la valoración de los controles con cada uno de los riesgos, a fin de tomar las acciones de mejora para evitar la materialización de los mismos.

- Continuar con los ajustes en los controles y plan de acción de los riesgos identificados, para tratar de manera significativa la mejora en los riesgos de corrupción, gestión, estratégicos y de seguridad de la información de la entidad.
- Persistir en la socialización de la actualización de la 01-GU-04 Guía de Administración de Riesgos y formato mapa de riesgos institucional a los procesos.
- Continuar la aprehensión e interiorización de la política de calidad, los objetivos de calidad, así como el fortalecimiento de las actividades de toma de conciencia del SGC.
- Continuar con el monitoreo de la actualización de las Tablas de Retención Documental - TRD y Tablas de Valoración Documental – TVD, de conformidad con la producción documental de la Entidad y la realidad de las dependencias asociadas a los procesos.

6. Conclusiones:

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Personería de Bogotá, D.C. es un sistema de gestión maduro que garantiza el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad, acatando los requisitos legales y de las partes interesadas, con el fin de fortalecer la mejora continua de los sistemas de gestión en la Entidad.

El Proceso Direccionamiento Estratégico en el ejercicio de sus funciones cumple con la planificación, seguimiento y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, el cumplimiento de la política de la calidad, los objetivos de calidad y las metas estratégicas en armonía con los lineamientos establecidos por la Alta Dirección. Por lo anterior, el proceso auditado, está cumpliendo con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad con forme la norma NTC ISO 9001:2015.

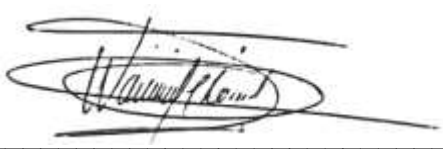
Anexo 1. Cuadro Consolidado de Hallazgos y/o No Conformidades

Ítem	CRITERIO DE AUDITORÍA	HALLAZGO Y/O NO CONFORMIDAD	RIESGO IDENTIFICADO
1			
2			
3			

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el repositorio oficial de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 23 de 23
		Vigente desde: 27/08/2019	

EQUIPO AUDITOR
Firma:  Pedro Hernando Caicedo Barrero Profesional Universitario 219-01

APROBÓ
Firma:  William Ospina Giraldo Jefe Oficina de Control Interno